Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0637

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	2 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid en bindend advies
Uitkomst	Deels niet-behandelbaar, vordering afgewezen

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van bunq.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en bunq hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument had een betaalrekening bij bunq. Bunq heeft die rekening in 2019 na een intern onderzoek geblokkeerd en beëindigd. De consument vindt dat bunq daarvoor nooit een duidelijke uitleg heeft gegeven en wil opnieuw klant worden. Bunq stelt dat zij de rekening mocht beëindigen vanwege meerdere risico-indicatoren die volgens haar wezen op ongebruikelijk gebruik van de rekening. De commissie oordeelt dat bunq voldoende heeft onderbouwd waarom zij destijds tot beëindiging van de bankrelatie is overgegaan. Dat de motivering die de consument in 2019 ontving beperkt was, maakt de beëindiging niet onaanvaardbaar. Het klachtonderdeel gericht op de afwijzing een nieuwe bankrelatie aan te gaan, is niet-behandelbaar. De vordering wordt voor het overige gedeelte afgewezen.

3. De beoordeling

De rekening is in 2019 beëindigd na een intern onderzoek van bunq

3.1 De consument heeft in augustus 2019 bij bunq een betaalrekening geopend. Kort daarna heeft bunq de rekening geblokkeerd.

Uit de correspondentie uit november 2019 blijkt dat de consument bunq toen heeft gevraagd waarom haar rekening was geblokkeerd en waarom een betaling niet was gelukt. Bunq heeft daarop geantwoord dat zij een intern onderzoek had uitgevoerd en dat het gebruik van de rekening volgens bunq niet paste binnen het risicoprofiel dat zij voor haar gebruikers aanvaardbaar acht. Bunq heeft de consument vervolgens meegedeeld dat de rekening zou worden beëindigd op grond van haar algemene voorwaarden.

3.2 De consument vindt dat bunq daarvoor geen duidelijke en concrete reden heeft gegeven. Zij voert aan dat zij niet weet wat zij verkeerd heeft gedaan. Ook wijst zij erop dat zij en haar zus tijdens dezelfde vakantie in Amerika op dezelfde plaatsen gebruik hebben gemaakt van bunq, terwijl alleen haar rekening is beëindigd. De consument wil dat bunq haar opnieuw als klant accepteert.

De klacht over de beëindiging van de rekening is behandelbaar

3.3 Bunq heeft aangevoerd dat de klacht op grond van vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid (hierna: het Reglement)[1] niet-behandelbaar is omdat de blokkering en beëindiging van de rekening in 2019 hebben plaatsgevonden, terwijl de consument haar klacht pas in 2026 aan Kifid heeft voorgelegd.

3.4 De commissie volgt bunq daarin niet. Uit de stukken blijkt dat de consument op 5 december 2025 een klacht bij bunq heeft ingediend over de beëindiging van haar rekening. Op 11 februari 2026 heeft bunq die klacht inhoudelijk behandeld en de consument bij haar definitieve standpunt verwezen naar Kifid, onder vermelding van de termijn waarbinnen een klacht bij Kifid kan worden ingediend. De consument heeft haar klacht vervolgens op 14 februari 2026 bij Kifid ingediend. Daarmee is voldaan aan de in vraag 7 lid 1, aanhef en onder a, van het Reglement genoemde termijn van drie maanden.

3.5 Dat de blokkering en beëindiging van de rekening dateren uit 2019, zoals bunq heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel. Vraag 7 van het Reglement is relevant voor de vraag tot wanneer een consument een klacht kan indienen nadat hij zijn klacht heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener. Nu aan de termijn van vraag 7 lid 1, aanhef en onder a, is voldaan, is de klacht behandelbaar. De commissie komt daarom toe aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

De beperkte motivering maakt de beëindiging niet onaanvaardbaar

3.6 De klacht van de consument slaagt echter niet. Daarbij is van belang dat de commissie niet hoeft vast te stellen dat de consument fraude heeft gepleegd of zich daadwerkelijk schuldig heeft gemaakt aan witwassen.

[1] Te raadplegen op www.kifid.nl.

De vraag is of bunq, gelet op alle omstandigheden van het geval, gebruik heeft mogen maken van haar bevoegdheid de bankrelatie te beëindigen en of die beëindiging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Die vraag wordt bevestigend beantwoord.

3.7 Bunq heeft toegelicht dat zij destijds meerdere risico-indicatoren heeft vastgesteld. Volgens bunq waren aan de rekening van de consument een ongebruikelijk groot aantal apparaten gekoppeld, waaronder apparaten met namen die naar verschillende personen verwezen. Ook waren volgens bunq aan een aantal van die apparaten andere personen gekoppeld, van wie een deel door bunq was geblokkeerd of bij registratie was geweigerd. Verder heeft bunq gewezen op het transactiepatroon op de rekening: bedragen werden vanaf een externe eigen rekening van de consument bijgeschreven en daarna kort daarop uitgegeven of opgenomen, terwijl daarnaast sprake was van veel kleine betalingen en terugboekingen. Bunq heeft deze toelichting met stukken uit haar administratie onderbouwd.

3.8 De consument heeft de juistheid van deze gegevens niet concreet betwist en geen stukken overgelegd waaruit volgt dat de door bunq genoemde omstandigheden feitelijk onjuist zijn. Zij heeft vooral aangevoerd dat zij niet weet wat zij verkeerd heeft gedaan en dat zij de rekening tijdens haar vakantie op normale wijze heeft gebruikt. Dat is begrijpelijk vanuit het perspectief van de consument, maar het is onvoldoende om te oordelen dat bunq de rekening niet mocht beëindigen. Wanneer een combinatie van omstandigheden voor de bank een verhoogd risico oplevert, hoeft de bank niet af te wachten totdat daadwerkelijk vaststaat dat sprake is van fraude of witwassen. Zij mag dan maatregelen nemen om haar dienstverlening, haar andere klanten en het betalingsverkeer te beschermen.

3.9 Daarbij wordt meegewogen dat bunq in 2019 niet uitgebreid heeft uitgelegd welke concrete signalen zij had vastgesteld. De motivering aan de consument was summier. Bunq heeft immers vooral verwezen naar “inconsistencies” en naar een risicoprofiel dat volgens haar niet paste bij normaal gebruik. Een dergelijke algemene toelichting is voor een consument onbevredigend, zeker wanneer die consument stelt dat zij niet weet wat zij verkeerd heeft gedaan. Dat betekent echter niet zonder meer dat de beëindiging onrechtmatig of onaanvaardbaar was. Bunq heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij vanwege haar wettelijke verplichtingen als poortwachter van het financiële stelsel en de daarmee samenhangende beperkingen terughoudend kon zijn met het delen van de achterliggende signalen. Van bunq kon daarom niet worden verlangd dat zij destijds haar volledige risicoanalyse met de consument deelde.

3.10 De commissie vindt de motivering van bunq destijds dus beperkt, maar niet zodanig gebrekkig dat de beëindiging daarom geen stand kan houden.

Doorslaggevend is dat bunq in deze procedure alsnog voldoende concreet heeft toegelicht welke omstandigheden destijds tot haar besluit hebben geleid en dat de consument daartegenover geen feiten heeft gesteld waaruit volgt dat die risico-indicatoren onjuist waren of dat bunq daarop niet mocht handelen.

De vergelijking met de zus van de consument leidt niet tot een ander oordeel

3.11 Ook het beroep van de consument op de situatie van haar zus leidt niet tot toewijzing van de klacht. Dat de zus van de consument tijdens dezelfde vakantie op dezelfde plaatsen gebruik heeft gemaakt van bunq en klant is gebleven, betekent niet dat bunq de rekening van de consument niet mocht beëindigen. Bunq beoordeelt iedere klant afzonderlijk. Daarbij gaat het niet alleen om de plaats waar een betaalrekening is gebruikt, maar ook om het totale gebruik van de rekening, de gekoppelde apparaten, de bij de bank bekende klantgegevens en het transactiepatroon. De consument heeft niet onderbouwd dat bij haar zus sprake was van hetzelfde samenstel van omstandigheden als bij haar. De vergelijking met haar zus maakt de beëindiging daarom niet onaanvaardbaar.

Afwijzing aangaan nieuwe bancaire relatie is niet-behandelbaar

3.12 De consument wil dat bunq haar opnieuw als klant accepteert. Dit klachtonderdeel is niet-behandelbaar. Op grond van vraag 2 onder 3 van het Reglement[2] behandelt de commissie in beginsel geen klachten die zien op de weigering van een financiële dienstverlener om met een consument een overeenkomst te sluiten. Dat is alleen anders als de consument aanvoert dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- of beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

3.13 Van die uitzondering is in dit geval geen sprake. De consument heeft aangevoerd dat bunq haar rekening in 2019 ten onrechte heeft beëindigd en dat zij daarom opnieuw klant wil worden. Zij heeft echter niet gesteld dat bunq bij de weigering om een nieuwe bankrelatie aan te gaan misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid of daarbij in strijd met de wet heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel is daarom niet behandelbaar. De commissie komt niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van het verzoek om bunq te verplichten opnieuw een overeenkomst met de consument aan te gaan.

Conclusie

3.14 De klacht over de beëindiging van de rekening is ongegrond. Bunq heeft voldoende onderbouwd dat zij in 2019 op basis van meerdere risico-indicatoren aanleiding had om de rekening van de consument te blokkeren en de bankrelatie te beëindigen. De beperkte motivering die destijds aan de consument is gegeven, maakt dat oordeel niet anders.

[2] Te raadplegen op www.kifid.nl.

Dit klachtonderdeel wordt afgewezen. Voor zover de consument verzoekt bunq te verplichten opnieuw een bankrelatie met haar aan te gaan, is dat klachtonderdeel niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie:

- bepaalt dat het klachtonderdeel gericht op de weigering een bancaire relatie aan te gaan niet-behandelbaar is; en

- wijst voor het overige de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl